



UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA DE
“ZONA MUEBLES” CÍA LTDA**

AUTORAS:

ANA ELIZABETH NIOLA ORDOÑEZ

CARMEN ELIZABETH URGILÉS GARCÍA

DIRECTORA:

ECON. GLADYS VICTORIA FERNANDEZ AVILÉS

CUENCA – ECUADOR

2013



RESUMEN

El objetivo de la presente investigación de la evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de la empresa ZONA MUBLES CÍA. LTDA al 30 de Abril de 2013 aplicando el método COSO II- ERM (Administración de riesgos empresariales) es identificar áreas críticas que pueden afectar a la organización, y proponer soluciones a las deficiencias encontradas en el desarrollo de los procesos y que sea de ayuda para la toma de decisiones que generen bienestar a los socios y la correcta utilización de los recursos.

El control interno permite a las personas involucradas en los procesos, utilizar los recursos disponibles con eficiencia, efectividad, eficacia y economía y alcanzar los objetivos establecidos para cada uno de los procesos.

El resultado obtenido en la investigación da a conocer situaciones favorables y desfavorables que se presentan en los procesos dando lugar a la implementación de medidas correctivas mediante la formulación de recomendaciones que permite mejorar la gestión de ZONA MUEBLES y evitar que se presenten escenarios que puedan afectar a la supervivencia de la entidad, mediante la implementación de controles internos adecuados.

Palabras claves

Control interno, Proceso, COSO II-ERM, Compra, Ventas, Riesgo, Zona Muebles



ABSTRACT

The objective of this research that make an internal control's system evaluation to the company's purchase and sale processes of the ZONA MUBLES CÍA. LTDA company at April 30, 2013 applying the method of COSO II- ERM (Enterprise Risk Management) is identify critical areas that can affect the organization, and propose solutions to the deficiencies in the processes's development and that is helpful for decision making generating welfare to partners and the proper use of resources.

The internal control allows people involved in the processes, use available resources with efficiently, effectiveness and economy and achieve the goals set for each one of the processes.

The study result obtained shows favorable and unfavorable situations that resulting in the implementation of corrective actions by formulating recommendations to improve ZONA MUEBLES management and avoid presenting scenarios that could affect the organization survival, by implementing appropriate internal controls.

Keywords

Internal Control, Process, COSO II-ERM, purchase, sale, Risk, ZONA MUEBLES



INDICE

RESUMEN.....	2
SUMARY	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO I.....	16
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA “ZONA MUEBLES” CÍA. LTDA.	16
1. ANTECEDENTES.....	16
1.1 BASE LEGAL DE LA EMPRESA.....	17
1.2. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.....	19
1.2.1. ORGANIGRAMA.....	20
1.2.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	20
1.2.3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL	21
1.2.4. ORGANIGRAMA DEL PERSONAL.....	24
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	25
2.1. MISIÓN	25
2.2. VISIÓN	25
2.3. OBJETIVOS.....	26
2.3.1. OBJETIVO GENERAL	26
2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
2.4. POLÍTICAS	26
2.5. ESTRATEGIAS	26
3. ANÁLISIS SITUACIONAL.....	27
3.1. ANALISIS INTERNO	27
CAPITULO II.....	29
ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO	29



2.1. ANTECEDENTES	29
2.2. DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	29
2.3. IMPORTANCIA DE CONTROL INTERNO	30
2.4. OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO	30
2.5. TECNICAS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	31
2.5.1 CUESTIONARIO	31
2.5.2. FLUJOGRAMAS O GRÁFICOS	32
2.5.3. NARRATIVA O DESCRIPTIVA	32
2.6. METODO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	33
2.6.1. COSO I	33
2.6.2. COSO II (ERM)	35
2.6.2.1. DEFINICIÓN DEL COSO II – ERM	35
CAPITULO III.....	40
APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA.....	40
3.1. INTRODUCCIÓN	40
3.2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON LA APLICACIÓN DEL METODO COSO II (ERM).....	41
3.2.1. CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL	42
INTERNO PARA EL PROCESO DE COMPRAS.	42
3.2.2 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS	60
CAPITULO IV	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA.....	91



ANEXOS	92
--------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Socios Antiguos	17
Tabla 2. Socios Actuales al 25 de Octubre de 2012	18

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN N° 1. Organigrama estructural.....	21
ILUSTRACIÓN N° 2: Organigrama del Personal.....	25
ILUSTRACIÓN N° 3: Relación COSO I – COSO II	36



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Carmen Elizabeth Urgilés García, autor de la tesis "Evaluación del Sistema de Control Interno a los Procesos de Compra y Venta de ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, Julio de 2013


Carmen Elizabeth Urgilés García.

CI: 0104472428

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

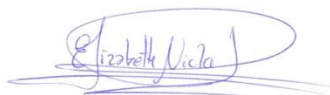


UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Ana Elizabeth Niola Ordoñez, autor de la tesis "Evaluación del Sistema de Control Interno a los Procesos de Compra y Venta de ZONA MUEBLES CÍA. LTDA", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Y Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, Julio de 2013



Ana Elizabeth Niola Ordoñez.

CI: 0104270988

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Ana Elizabeth Niola Ordoñez, autor de la tesis "Evaluación del Sistema de Control Interno a los Procesos de Compra y Venta de ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, Julio de 2013



Ana Elizabeth Niola Ordoñez.

CI: 0104270988

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Carmen Elizabeth Urgilés García, autor de la tesis "Evaluación del Sistema de Control Interno a los Procesos de Compra y Venta de ZONA MUEBLES CÍA. LTDA", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Y Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, Julio de 2013



Carmen Elizabeth Urgilés García

CI: 0104472428

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por darnos vida y salud; adquirir los conocimientos para construir nuestro futuro a base de esfuerzo y dedicación, y concluir con el desarrollo de la tesis siendo el comienzo de nuestra etapa profesional.

A nuestra familia por su apoyo incondicional y a sus palabras de aliento en aquellos momentos de dificultad durante la trayectoria de estudio.

A la Econ. Gladys Fernández por su dirección y asesoría en el desarrollo de la investigación, y compartir sus conocimientos con nosotras. De igual forma a la Empresa “ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.” por permitir la realización de investigación y facilitar la información necesaria para llevar a cabo nuestra tesis.

A la Universidad de Cuenca por acogernos en sus aulas e impartir los conocimientos necesarios a través de cada uno de los catedráticos quienes hicieron posible nuestra preparación profesional.

Y a todas las personas que de uno u otra manera nos apoyaron. GRACIAS.

Elizabeth y Carmen

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico:

A DIOS y a la VIRGEN por darme la fuerza para seguir adelante y culminar con éxito la carrera.



A mi esposo Milton y a mis hijos Josué, Ana María y Francisco por la paciencia, comprensión y enseñarme que mientras hay vida todo es posible, solo necesitamos voluntad para seguir adelante y alcanzar las metas.

A mi madre, mis hermanas y hermanos por toda la ayuda brindada y sobre todo por la confianza que depositaron en mí, y ser un ejemplo para mi familia y mis hijos, de igual manera a mi compañera Bella por su apoyo y perseverancia.

MELA

DEDICATORIA

Dedico a DIOS por ser mi guía espiritual, darme fuerza y voluntad para culminar mi carrera, a mis padres FAUSTO y ANITA por su amor, apoyo y confianza; y enseñarme que se pueden lograr los sueños y alcanzar las metas que me proponga en la vida.

A mis hermanas por su apoyo moral, alegría y amistad por creer en mí y ser un ejemplo para ellas que todo es posible cuando uno se lo propone.

A mi compañera Carmita por su amistad y apoyo para la culminación de esta tesis.

BELLA





ABREVIATURAS

COSO	Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Treadway (<i>COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION</i>)
ERM	Administración de Riesgos Empresariales (Enterprise Risk Management)
C/P	Cumplimiento Parcial
POND.	Ponderación
CALIF.	Calificación
CÍA LTDA.	Compañía Limitada



INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al método utilizado para LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA DE LA EMPRESA ZONA MUEBLE CÍA. LTDA para ello se aplica el Método COSO II ERM (Administración de Riesgos Empresariales) mediante el cual se ha obtenido los lineamientos necesarios para desarrollar dicho análisis.

El control interno es una herramienta fundamental en el desarrollo de las actividades y mejora el rendimiento de la empresa, permite salvaguardar los recursos (Económicos, Humanos, Tecnológicos, etc.) llevando así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por las exigencias actuales, el adelantamiento económico, social y empresarial ha permitido que el control interno sea un complemento y apoyo a la labor gerencial, por lo que esta actividad es vital en la empresa, contribuyendo cada vez más al cumplimiento de la misión y visión previstas en la organización.

La investigación va a servir como material de consulta y apoyo para otras tesis por el aporte de los conocimientos, ayudará a la obtención de los objetivos organizacionales de la empresa, así como obtener eficiencia, eficacia, veracidad en las actividades, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, procedimientos coordinados de manera vinculada a las necesidades de los negocios.

El estudio contemplará cuatro capítulos:

En el primer capítulo se realizó un estudio previo de conocimiento de la empresa, en donde se describe la historia y constitución de la Empresa ZONA MUEBLES CÍA. LTDA. En el cual se verificó que la empresa no cuenta con Misión, Visión y Objetivos de forma escrita; estos puntos se elaboraron conjuntamente con la ayuda de los principales funcionarios de la empresa.

En el segundo capítulo se refiere los conceptos básicos del control interno, los métodos (COSO) y por ende sus componentes y técnicas de aplicación.

En el tercer capítulo se realizó la propuesta de la evaluación del sistema de control interno en donde se aplicó la técnica de investigación correspondiente al cuestionario de control interno basado en el método COSO II (ERM) a los procesos de compra y venta.

En el cuarto capítulo se realizó un informe de conclusiones y recomendaciones que hacen referencia a los resultados obtenidos de la investigación efectuada por las autoras.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA “ZONA MUEBLES” CÍA. LTDA.

1. ANTECEDENTES



ZONA MUEBLES CÍA LTDA se creó hace tres años y es fruto de una idea impulsada por cuatro experimentados empresarios fabricantes de muebles en Cuenca, se constituyó en el año 2008 con el fin de establecer una cadena de tiendas de muebles a nivel nacional, la tradición y vasta experiencia en el diseño y construcción de muebles de calidad, unido al ímpetu de la vanguardia, son las características de quienes llevan las riendas de ZONA MUEBLES CUENCA.

1.1 BASE LEGAL DE LA EMPRESA

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS.

La compañía ZONA MUEBLES ZONMUE CÍA. LTDA se constituyó mediante escritura pública otorgada ante el Notario Segundo del Cantón CUENCA, el 14 de Marzo de 2008, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución 08. CDIC.178; inscrita en el Registro Mercantil el veinte y seis de marzo de dos mil ocho bajo el N° 167. Se constituyó con un capital social de 1000.00 USD equivalentes a un número de 1.000 participaciones por un valor 1.00 USD cada una, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. Socios Antiguos

<i>CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA (USD\$):</i>	<i>1.000,000</i>
---	------------------

N	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CAPITAL SOCIAL USD	N° PARTICIPA.	%
1	0102118361	PERALTA ZALDUMBIDE PAÚL MATEO	250,00	250	25%
2	0102935517	RODAS BARROS SANTIAGO NAPOLEON	250,00	250	25%
3	0190342875001	ROWOODMADERAS CÍA. LTDA.	250,00	250	25%
4	0102536498	Sr. Ángel Cevallos	250,00	250	25%
TOTAL en USD			1.000,00 o	1000	100%

Fuente: ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.

Elaborado por: Las autoras

El 25 de Octubre de 2012 el socio Sr. Ángel Cevallos decidió vender sus participaciones, siendo así que el Sr. Mateo Peralta adquiere 84 participaciones, el Eco. Santiago Rodas y el Dr. Iván Roche 83 participaciones respectivamente, quedando constituido el cuadro de socios de la siguiente manera:

Tabla 2. Socios Actuales al 25 de Octubre de 2012

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA (USD\$):					1.000,000
N	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CAPITAL SOCIAL USD	N° PARTICIPA.	PORCENTAJE
1	0102118361	PERALTA ZALDUMBIDE PAÚL MATEO	334,000	334	34%
2	0102935517	RODAS BARROS SANTIAGO NAPOLEON	333,000	333	33%
3	0190342875001	ROWOODMADERAS CÍA. LTDA.	333,000	333	33%
		TOTAL en USD	1.000,000	1000	100%

Fuente: ZONA MUEBLES CÍA. LTDA

Elaborado por: Las autoras



ZONA MUEBLES “ZONMUE” tiene por objeto la importación, exportación, transformación, procesamiento, fabricación, compra, venta, de enseres para el hogar y la oficina, para la industria y el comercio, consistentes en madera, metal o sintéticos. El domicilio principal de ZONA MUEBLES es la ciudad de Cuenca, en la provincia del Azuay, sin embargo la empresa posee sucursales o agencias en varias provincias del Ecuador, basándose en lo dispuesto a las leyes aplicables.

Fuente: Escritura de Constitución de ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

La inscripción en el Registro Único de Contribuyentes se efectuó el dos de abril de dos mil ocho, siendo la razón social ZONA MUEBLES ZONMUE CÍA. LTDA y su nombre comercial es ZONA MUEBLES, con número de RUC 0190345785001.

Fuente: Registro Único de Contribuyentes ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

1.2. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

ZONA MUEBLES CÍA.LTDA es una empresa comercializadora de muebles de madera para el hogar y oficina creada en marzo de 2008 por 4 empresarios fabricantes de muebles: Dr. Iván Roche ROWOODMADERAS, Sr. Mateo Peralta RECREA MUEBLES, Econ. Santiago Rodas DECOMUEBLES y el Sr. Ángel Cevallos FASCINACION MUEBLES, siendo socios de la compañía. Desde su constitución hasta marzo del 2012 ZONA MUEBLES se dedicaba únicamente a la venta de muebles fabricados por estas empresas, cobrando una comisión por la venta, ubicada en un inmueble arrendado en la Florencio Astudillo y Av. Del Estadio.

A partir de abril del 2012 las fábricas antes mencionadas se convierten en proveedoras de ZONA MUEBLES transformándose así en una empresa comercializadora facturando directamente los muebles a sus clientes, adquiriendo su propio local, con la adecuación de una vivienda ubicada en la



calle Agustín Cueva y Gonzalo Cordero esquina donde se encuentra funcionando actualmente, exhibiendo las líneas exclusivas de sus proveedores.

En la actualidad ZONA MUEBLES cuenta con almacenes a nivel nacional ubicados en: Quito, Guayaquil, Machala, Portoviejo, Manabí y Santo Domingo; esto locales generan 50 fuentes de trabajo con el desempeño de diferentes actividades.

1.2.1. ORGANIGRAMA

“El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizativa de una organización. Es un instrumento de análisis y diseño que permite visualizar en forma rápida los órganos que componen la estructura, las relaciones formales que existen entre ellos y los niveles jerárquicos.”(<http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama> consultado, extraído el 14 de mayo de 2013).

ZONA MUEBLES tiene diseñado su organigrama acorde a sus necesidades, en el cual se observa claramente los niveles jerárquicos con los cuales la empresa ha funcionado desde su constitución.

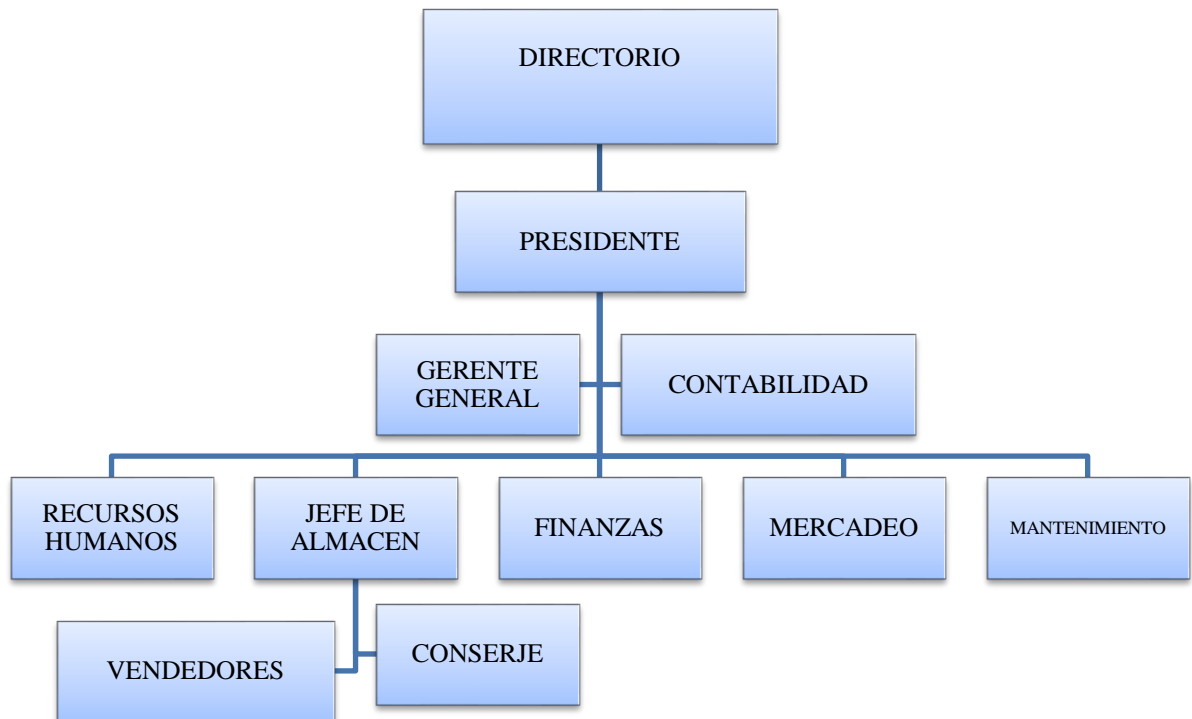
1.2.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

“Los organigramas estructurales son los más frecuentemente utilizados en la administración pública y en las organizaciones medianas y grandes. Permiten la visualización de los órganos, las relaciones formales que los vinculan y las distintas jerarquías. Mediante los mismos se aprecia rápidamente el ámbito de control de cada unidad, las relaciones formales y los niveles jerárquicos que componen la estructura de la organización.”([http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/EDA%202011/OyMA2011%20Organigramas versión final.pdf](http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/EDA%202011/OyMA2011%20Organigramas%20versión%20final.pdf), extraído el 14 de mayo de 2013).

En la escritura de constitución de ZONA MUEBLES CÍA.LTDA consta que debe contar con una Junta General de socios que estará formada por los socios de la empresa, el gobierno en general de la compañía estará a cargo de esta, y se administra por el Presidente y el Gerente que serán nombrados por la Junta General, esta designación será por dos años pudiendo ser indefinidamente reelegidos.

Fuente: Escritura de Constitución de ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.

ILUSTRACIÓN N° 1. Organigrama estructural



Fuente: ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.

1.2.3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

El organigrama funcional es una representación gráfica, que indica la manera como se distribuye las responsabilidades por cada función o actividad en las áreas de una empresa, incluyendo las principales funciones asignadas y sus



interrelaciones, son de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

La empresa ZONA MUEBLES no tiene realizado este organigrama por lo cual se procede a realizar el levantamiento de la información, siendo esta la estructura organizacional actual de la empresa.

Funciones

Directorio

- Conocer la información financiera de la empresa e informes de la administración.
- Acordar los aumentos o disminuciones de capital, cambio de denominación y domicilio y en general cualquier resolución que altere las cláusulas del contrato social o los estatutos y que debe ser registrada conforme a la ley.

Presidente

- Presidir las sesiones de la Junta General.
- Representar a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros.
- Dirigir y controlar el área administrativa y financiera de la empresa y que se cumplan las disposiciones legales pertinentes y las resoluciones de la Junta General.
- Convocar a Junta General.

Gerente

- Ejercer la representación legal de la empresa, judicial y extrajudicial.
- Cumplir con las disposiciones legales y con las resoluciones de la Junta General.



- Autoriza las compras y reportar semanalmente las cuentas por cobrar.
- Autorizar los créditos otorgados en las ventas.

Contadora

- Controla las facturas de compra y emite las facturas de venta.
- Elaboración de Estados Financieros.
- Administra el área tributaria y laboral.
- Registros de las cuentas.

Recursos Humanos

- Reclutamiento y selección del personal.
- Inducción y capacitación de personal nuevo.

Jefe de Almacén

- Llevar un inventario actualizado sobre todos los bienes muebles y decoración que se encuentran bajo su custodia.
- Recepción de pedidos e ingreso a la bodega.
- Organización de tiempo de entrega de los productos a los clientes.
- Establece la relación empresa-cliente.
- Dirigir y controlar a los vendedores.
- Hacer cumplir las normativas y tener un estricto control sobre los dineros que ingresen por concepto de ventas.
- Mantener y aumentar la cartera de clientes.

Vendedores

- Utilizar correctamente la documentación, los ingresos de caja, facturas, notas de pedido y proformas.
- Ejecutar el cierre del contrato de manera personalizada con el cliente.



- Disponer de la lista de precios, actualizada por cada uno de los proveedores.
- Coordinar con todas y cada una de las personas, que sean necesarias para que el pedido sea procesado y aprobado y que no tenga ningún tipo de error para pasar por Fax a los proveedores.
- Al finalizar cada jornada informar todas las novedades existentes, al jefe de almacén.

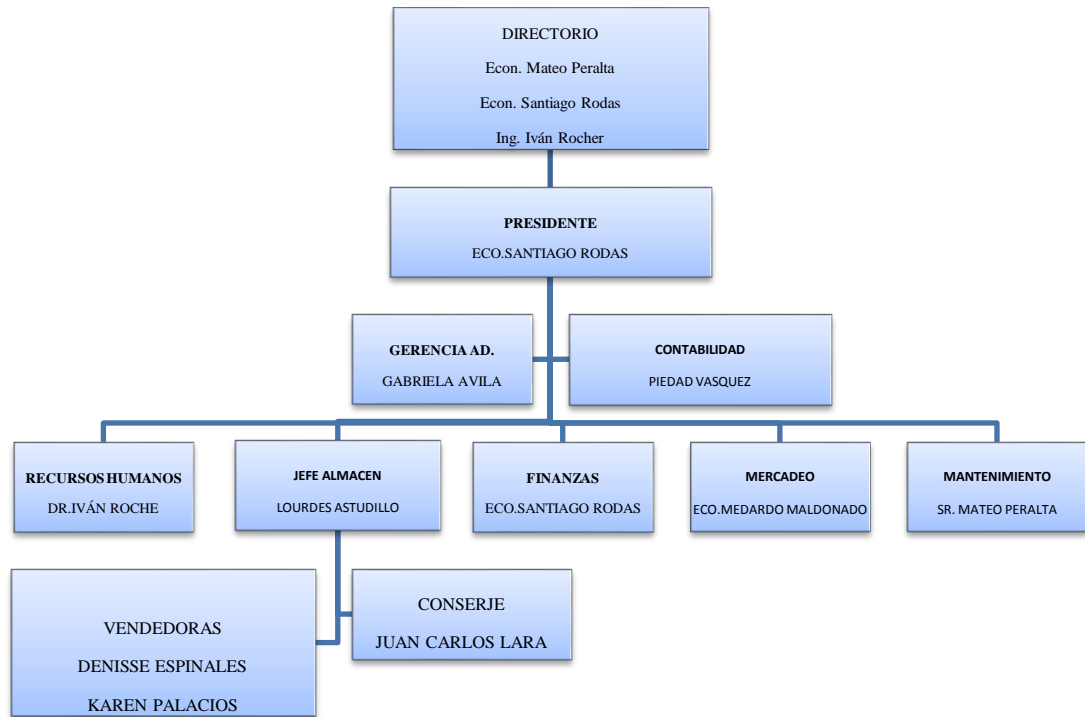
Fuente: Ing. Gabriela Ávila Gerente General.

1.2.4. ORGANIGRAMA DEL PERSONAL

“El organigrama de personal es la representación gráfica de las plazas de trabajo con el nombre de los funcionarios que lo ocupan y resaltan dentro de cada unidad los puestos actuales y también el número de plazas existentes y requeridas” (Organigramas: Concepto, funciones y distintos tipos Gestión 2.0 El 12 de mayo de 2011, extraído 16 de mayo 2013)

La empresa si cuenta con este organigrama, en el cual se describe el nombre de cada empleado. Los socios que forman el directorio desempeñan otras funciones en la empresa, como se puede observar en el siguiente organigrama.

ILUSTRACIÓN N° 2: Organigrama del Personal



Fuente: ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1. MISIÓN

Comercializar muebles de madera de alta calidad y diseños innovadores para el hogar y la oficina que cumplan con las expectativas de los clientes; brindando satisfacción y confort; y de esta manera obtener un mayor rendimiento financiero acorde a la inversión realizada.

2.2. VISIÓN

ZONA MUEBLES está enfocada a ser líder en la comercialización de muebles inspirado en ambientes con diseños exclusivos, a ser reconocidos a nivel nacional; e impulsar la aceptación de nuestros productos, para lograr un crecimiento continuo y seguir creando fuentes de empleo.



2.3. OBJETIVOS

2.3.1. OBJETIVO GENERAL

Comprar y vender muebles de calidad a precios competitivos, que ofrezcan satisfacción y comodidad para los clientes, con la finalidad de que prefieran nuestros productos y así alcanzar las metas establecidas.

2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

ÁREA DE COMPRAS

- Adquirir muebles, de modelos variados que atraigan la atención de los clientes, brindando así opciones para elegir a precios accesibles.

ÁREA DE VENTAS

- Brindar un servicio de primera con el fin de incrementar el nivel de ventas, a través de la satisfacción y complacencia de los clientes.

2.4. POLÍTICAS

- Cumplir con la entrega oportuna de un producto cuando existe una orden de requerimiento por parte del cliente.
- Comprar los muebles a crédito a 30 días plazo.
- Atender con respeto a todos los clientes.
- La venta a crédito: a 30 días; 50% al contado y 50% con la entrega del bien.
- Las actividades pueden ser delegadas, indistintamente del cargo asignado.
- Proporcionar un ambiente de trabajo asegurando así la confianza y la integridad de los trabajadores.
- Verificar que los muebles cumplan con las especificaciones de las notas de pedido antes de ingresar a bodega.

2.5. ESTRATEGIAS

- Brindar un producto de calidad.



- Establecer un equilibrio entre precio y la calidad del mueble al momento de venderlos.
- Brindar a los empleados un ambiente laboral favorable y un trato justo y así contribuir con el desarrollo de la empresa.

Fuente: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General

3. ANÁLISIS SITUACIONAL

3.1. ANALISIS INTERNO

AREA DE COMPRAS

Es el encargado de realizar las adquisiciones de los muebles a tiempo, con calidad y cantidad requerida y a un precio adecuado que generen una rentabilidad aceptable, en él recae la responsabilidad de abastecer los muebles para distribuirlos a los diferentes almacenes para su posterior venta.

Objetivo General

Adquirir los muebles en el menor tiempo posible para cumplir con las exigencias de nuestros clientes.

Proceso

La adquisición de muebles inicia con la nota de pedido.

- El jefe de almacén determina la necesidad de adquirir un lote de muebles para su exhibición y posterior venta, cuando esta se ha producido o no existe en stock.
- Cuando se ha efectuado el requerimiento de un mueble, que posteriormente será entregado, existe una orden de pedido para lo cual el vendedor solicita los datos del cliente y las especificaciones del mueble.
- El gerente se contacta con los proveedores para la adquisición de los muebles realizándose así el proceso de compra.
- Este proceso termina cuando el proveedor envía los muebles, y estos llegan al almacén y son entregados a los clientes; y en algunos casos se envían a otros almacenes.



PROVEEDORES

ZONA MUEBLES cuenta con proveedores únicos que le proveen el producto terminado y listo para la venta, se basa en un análisis de calidad y precio; entrega oportuna y facilidades de crédito y pago.

Tiene como proveedores:

- Santiago Rodas DECOMUEBLES
- Sr. Mateo Peralta RECREA MUEBLES
- DR. Iván Roche ROWOODMADERAS
- COLCHONES PARAÍSO

Fuente: ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.

ÁREA DE VENTAS

Es la encargada de la venta de los muebles, es quien planea, ejecuta, controla y da seguimiento a todo el proceso, su principal actividad es dirigir a la fuerza de venta (vendedores) ya que de ellos depende el cumplir con los objetivos; y trabajar conjuntamente con el jefe de mercadeo para el lanzamiento de nuevos productos, promociones y ofertas.

Objetivo General

Incrementar el nivel de ventas y mantener la fidelidad de los clientes, a través de una buena atención, logrando así el 100% de satisfacción y confianza.

Proceso

El proceso inicia cuando llega el cliente al almacén.

- La venta a clientes nuevos; estos se acercan al almacén atraídos por algún modelo, es ese momento el vendedor se acerca al cliente y detalla la calidad del mueble, y trata de enganchar la venta.
- Los clientes frecuentes, que ya conocen la calidad de los muebles, solicitan los precios del mueble que desean adquirir y piden su facturación.
- En el caso de la venta a crédito, el vendedor realiza las especificaciones para solicitar el crédito.
- Cuando el monto de la venta es alto el cliente pide un plazo mayor a los 30 días para el pago, el cual tiene que ser autorizado.



- Cuando no existe el mueble requerido en stock, el vendedor realiza una nota de pedido y envía al jefe de compras para que solicite al proveedor su fabricación y posterior entrega al cliente.

COMPETENCIA

La competencia de ZONA MUEBLES se establece en la calidad y precio, tomando en cuenta que es una empresa que se está posicionando en el mercado por su corta trayectoria sus principales competidores son:

- COLINEAL
- VITEFAMA
- MADEFORM
- STATUS GALERIA

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO

2.1. ANTECEDENTES

El control interno está profundamente ligado con la alta dirección de una organización y sirve para monitorear la eficacia y eficiencia de la actividad administrativa de planificación, organización y dirección.

El control interno se amplía como consecuencia del notable aumento de la producción, a finales del siglo pasado los propietarios de los negocios se vieron forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que disminuyeran fraudes o errores, ya que no se prestaba atención a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operativo dentro de las empresas, llevando a cabo un control sobre la gestión de los negocios.

2.2. DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO

“Control interno es un proceso, efectuado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en la siguientes categorías;

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones;*



- *Confiabilidad de la información financiera;*
- *Cumplimiento de Leyes, Normas y Regulaciones Aplicables* “(Mantilla Samuel, Control Interno, Informe COSO, Ecoe ediciones, 4° edición, 2005).

“El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir los objetivos de la empresa. “(Estupiñán Rodrigo, Control Interno y Fraudes, 2da edición, 2006).

El control interno es un proceso diseñado por personas o un medio para llegar a un fin y no un fin en sí mismo, proporciona una seguridad razonable y no absoluta, porque es establecido por personas y por ende se puede cometer errores, no proporciona seguridad completa de que se logren los objetivos.

El control interno se resume, en el conjunto de métodos y procedimientos aplicados por la alta dirección a cada nivel de la organización para medir el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento y correcta ejecución de los procesos, permitiendo así alcanzar los objetivos de la empresa, proporcionando seguridad del compromiso y esmero en el cumplimiento de las actividades por parte de todos los miembros de la empresa.

2.3. IMPORTANCIA DE CONTROL INTERNO

Las organizaciones han tomado mayor conciencia sobre la importancia de los controles, no solo por el hecho de la existencia de más regulaciones, sino porque han asumido que la cultura del control favorece el desarrollo de las actividades y mejora el rendimiento, proporciona seguridad en las operaciones; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control que ayuden a crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en la áreas administrativa y operativa, para que la información sea veraz y confiable, es de suma importancia el contar con un sistema de control interno en la empresa ya que los beneficios que este conlleva pueden generar la diferencia entre el éxito o el fracaso de la misma.

El control interno está diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos institucionales, es un instrumento que permite medir la eficacia de los procesos para la consecución de los objetivos, y un buen control interno ayuda a la relación empresa-cliente y trabajador-empresa, sin causar daño a la interrelación de cada uno de ellos.

2.4. OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO

Los objetivos del control interno se ubican dentro de las siguientes categorías:



- Operaciones.- Este se relaciona con el uso efectivo y eficiente de los recursos financieros, materiales y humanos con los que cuenta la empresa.
- Información Financiera.- Se refiere a la elaboración de Estados Financieros confiables y oportunos.
- Cumplimiento.- Se relaciona con el cumplimiento por parte de la empresa de leyes y regulaciones a las que se encuentra sujeta.

Conforme a estas tres categorías los objetivos de control interno son los siguientes:

1. Proteger los activos de la empresa contra pérdida, fraudes o ineficiencia.
2. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos
3. Apoyar y medir el cumplimiento de la organización
4. Verificar si existe adhesión a la políticas gerenciales de la organización
5. Asegurar el cumplimiento de las regulaciones legales y normas reglamentarias de las disposiciones administrativas.

2.5. TECNICAS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Para realizar la evaluación del control interno se utiliza técnicas de evaluación como:

- Cuestionarios
- Flujogramas y gráficos
- Narrativas o Descriptiva

La aplicación de estas técnicas permite efectuar una revisión y determinación de deficiencias, permitiendo la formulación de recomendaciones, para corregir las desviaciones y aplicar medidas correctivas.

2.5.1 CUESTIONARIO

Se realiza a base de un conjunto de preguntas que serán contestadas por los funcionarios de la empresa, previamente elaborados, para recolección de información, comprobación de los controles y el funcionamiento de los mismos.

Las preguntas de los cuestionarios son cerradas y procuran obtener respuestas rápidas (SI), (NO) y (N/A), elaborado directamente para los responsables de las operaciones sobre el diseño de los controles.



Los cuestionarios también ofrecen como ventaja el ser concisos, claros y evitar pérdidas de tiempo. Adicionalmente, permiten que no se omitan aspectos importantes sujetos a evaluación.

2.5.2. FLUJOGRAMAS O GRÁFICOS

Esta técnica consiste en la representación gráfica del sistema, proceso, operación o ciclo transaccional mediante la utilización de una serie de símbolos normalizados e interconectados desde el principio hasta el final del proceso.

Las ventajas de la utilización de esta técnica son las siguientes:

- Permite una visualización integral de la circulación de la documentación, su registro y archivo, como también, la separación de funciones.
- Reduce considerablemente el tiempo de lectura para interpretar el proceso.
- Expresa en forma clara tanto la falta o ausencia de controles como la existencia de los mismos.
- Indica y resalta la existencia de trabajos innecesarios o superfluos y duplicidad de la información o tareas.
- Indica cuando hay errores de información o escasez de la misma.

2.5.3. NARRATIVA O DESCRIPTIVA

Es la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, se debe hacer de manera tal que siga el curso de los procesos, y en base a la información obtenida mediante el desarrollo de encuestas, entrevistas u observaciones, en relación al manejo de las operaciones, la aplicación de esta técnica permite un mejor conocimiento de la empresa.

Con énfasis sobre los siguientes aspectos:

- Separación de funciones.
- Registros y formularios utilizados.
- Niveles jerárquicos
- Características de las autorizaciones y aprobaciones.
- Archivos de documentación
- Controles que se aplican durante la ejecución de las operaciones.



- Controles que se aplican post-operaciones, oportunidad y periodicidad de los mismos.

La ventaja de esta técnica es que ofrece un informe completo con detalle de los procedimientos que no se perciben con otras técnicas.

2.6. METODO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

El control interno, está constituido por el conjunto de técnicas y métodos que se aplican y se adoptan en cada entidad para el cumplimiento de sus responsabilidades, para lo cual se describe a continuación los siguientes métodos.

2.6.1. COSO I

“El denominado “informe COSO” sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENTE FINANCIAL REPORTING creó Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.”(<http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>), extraído el 20 de mayo de 2013

De acuerdo con el informe COSO se hace necesario tener un adecuado control interno, gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

COMPONENTES

El control interno, según el informe COSO I consta de cinco componentes relacionados entre sí, los que funcionan de manera, en que el nivel ejecutivo dirige a la entidad, y están integrados en el proceso de dirección. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad, los cuales se detallan a continuación:

AMBIENTE DE CONTROL



Se refiere al medio ambiente en el que se desenvuelve la empresa, y establece la forma de como una organización influye en la conciencia de su gente, ya que son el motor que impulsa a la organización, es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura, dentro de este componente se evalúa:

- Integridad y valores éticos.
- Compromiso de competencia profesional.
- Consejo de Administración y Comité de Auditoría.
- La Filosofía de Dirección y el Estilo de Gestión.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas en materia de los recursos humanos.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Para evaluar los riesgos de una entidad, debemos identificar y analizar las implicaciones de los riesgos relevantes, tanto para la entidad como para cada una de las actividades, teniendo en cuenta los factores externos e internos que pudiesen influir en la consecución de los objetivos y elaborar una estrategia para minimizar su impacto.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son proporcionadas por los directivos y son el conjunto de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar el cumplimiento de los objetivos y permiten que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La empresa debe contar con un sistema de información que fluya a través de todos los niveles, que permita recoger y procesar la información tanto interna como externa de forma oportuna para la toma de decisiones.

La información debe ser comunicada en toda la organización para que surta los efectos que se desean obtener, debe ser eficaz en todos los niveles y con personas ajenas a la empresa.

SUPERVISIÓN

La supervisión le corresponde a la administración proporcionando una adecuada estructura de control interno para el desarrollo de las operaciones, mediante actividades de supervisión periódicas para prevenir deficiencias y corregirlas de manera oportuna.



2.6.2. COSO II (ERM)

El informe COSO II (ERM – Administración de Riesgos Empresariales), nace en el 2004 y es una ampliación de informe COSO I, que tiene como finalidad proporcionar al control interno un mayor enfoque a la gestión de riesgos, ya que la mayoría de las organizaciones necesitan mejorar sus capacidad de aprovechar oportunidades, evitar riesgos y manejar la incertidumbre, permite que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar.

2.6.2.1. DEFINICIÓN DEL COSO II – ERM

”La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos de su apetito, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización “(Enterprise Risk Management – Integrated Framework COSO II, 2004).

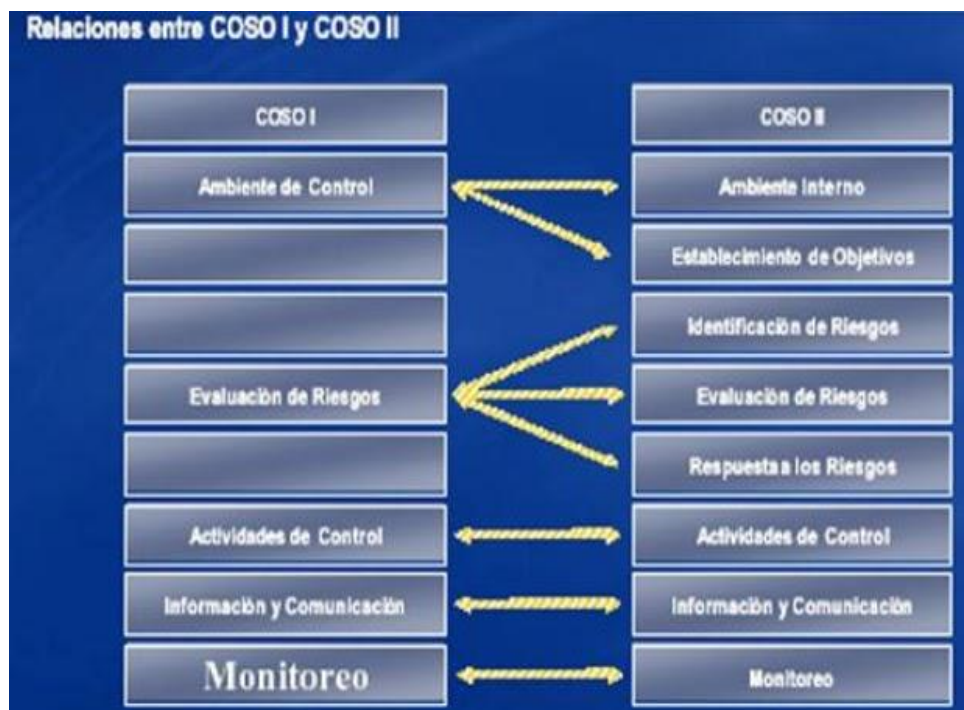
A diferencia del COSO I la administración de riesgos corporativos provee una certeza razonable en el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

1. ESTRATEGICO
2. Eficiencia y efectividad de las operaciones (OPERACIONES).
3. Confiabilidad de la información (REPORTES).
4. Cumplimiento (CUMPLIMIENTO).

La evaluación del control interno por medio del COSO II (ERM), permitirá a la empresa determinar aquellos eventos (riesgos) que pueden impedir la consecución de los objetivos; considera las actividades en todos los niveles de la empresa y permite detectar riesgos por errores o irregularidades, identificar sus causas y promover acciones correctivas que permitan manejar y controlar los riesgos y sus efectos.

El COSO II contiene tres elementos adicionales al COSO I, el establecimiento de objetivos, la evaluación de riesgos y la respuesta a los riesgos, siendo estos importantes para definir las metas de la empresa, como se puede observar en la siguiente ilustración.

ILUSTRACIÓN Nº 3: Relación COSO I – COSO II



Fuente: NAS AUDIT

Elaborado por: COSO

COMPONENTES

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y Comunicación
- Monitoreo



AMBIENTE INTERNO

Analiza el ambiente en el cual se desarrollan todas las actividades y marca la pauta para su funcionamiento, es la base para los demás componentes del control interno, proporciona estructura y disciplina, crea conciencia en el personal sobre los riesgos a los que se enfrenta la empresa.

Los factores que se contempla son:

- Filosofía de la administración de riesgos.
- Apetito al riesgo.
- Integridad y valores éticos.
- Visión del Directorio.
- Compromiso de competencia profesional.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, establecimiento en ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma. “(Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado, Técnicas de aplicación, COSO, 2004).

Comprende como la alta dirección, establece los objetivos a nivel estratégico, selecciona la estrategia y establece objetivos específicos, refleja la manera como la entidad pretende crear valor, y estos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado y apoyar al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

Los objetivos se establecen de acuerdo a las siguientes categorías:

- Estratégicos
- Operacionales
- Confiabilidad de la información



- De cumplimiento

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Consiste en la identificación de eventos potenciales de fuentes internas o externas que afecta a la implementación de la estrategia o a la consecución de los objetivos, los eventos identificados pueden ser positivos o negativos y deben ser diferenciados entre riesgos y oportunidades.

“Riesgos: sucesos que pueden tener un impacto negativo.

Oportunidades: eventos que pueden generar un impacto positivo.

Identificar esos incidentes (internos o externos) que pueden afectar la estrategia y el logro de los objetivos.

Determinar cómo los factores internos y externos se combinan e interactúan para influenciar su perfil de riesgos.” (Rodríguez José, Gestión de Riesgos Corporativos, COSO ERM).

Técnicas e identificación de riesgos:

- Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro.
- Análisis PEST (Factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales).
- Análisis FODA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Este permitirá a la empresa la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos considerando su probabilidad e impacto y se debe tener en cuenta su importancia y alcance. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base a hechos que en el pasado se han suscitado en la empresa.

RESPUESTA AL RIESGO

Al identificar y evaluar los riesgos la dirección selecciona las posibles respuestas como evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos, al seleccionar la respuesta se desarrollan una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado, se analiza el costo – beneficio, estableciendo un nivel de tolerancia al riesgo.

Las categorías de respuesta al riesgo son:



Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.

Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.

Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.

Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Son las políticas y procedimientos que se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos dispuestas por la dirección se llevan a cabo efectivamente, los cuales son ejecutados en todos los niveles de la organización y se disponen controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Las políticas determinan lo que se debe hacer y los procedimientos son las acciones que se llevan a cabo para cumplir con las políticas. En estas actividades se incluyen las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisiones de rentabilidad, operativas y salvaguarda de activos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La empresa debe contar con canales de información flexibles que fluya a través de todo los niveles capturando y comunicando información relevante tanto interna como externa, su calidad dependerá de sus contenido, oportunidad y accesibilidad.

La comunicación es inherente a la información, ya que una información no comunicada no surte efecto alguno.

MONITOREO

Se trata de un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. El alcance de las evaluaciones periódicos dependerá de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. El proceso de monitoreo asegura que el control interno continua funcionando adecuadamente.

“La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional e iterativo en el cual casi cualquier componente puede e influye en otro.” (<http://es.scribd.com/mobile/doc/33836395>, extraído el 15 de mayo de 2013).



CAPITULO III

APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA

3.1. INTRODUCCIÓN

Los orígenes de la carpintería en el Ecuador datan desde la época de la Colonia, cuya producción era generada por medios artesanales exclusivamente, y basándose en modelos europeos.

La carpintería es parte de la industria de la madera, que en nuestro país se divide en tres grandes sectores con empresas en cada uno de ellos, estos sectores son: el de la extracción maderera a base de tala en los bosques, luego el del procesamiento de la madera, que incluye la actividad de contrachapado y aglomerado, y por último la fabricación de los muebles, en la que existen importantes empresas y una gran masa de producción artesanal.

La industria del mueble surgió en Cuenca luego de la baja en ventas de sombreros de paja toquilla en la década de los años 60 en el siglo pasado, época en la que el gobierno nacional aplicó en la Zona del Austro una exoneración tributaria para incentivar la producción. En esa época surgió la empresa de llantas ERCO y luego la fábrica ARTEPRÁCTICO (1962), empresa que llegó a exportar muebles de notable calidad. En esa época, la empresa ARTEPRÁCTICO llegó a emplear a 1.000 personas.

Tras su cierre en 1992, muchos de los empleados que quedaron cesantes impulsaron sus propios negocios, así aparecen VITEFAMA, MADEFORM, DISERVAL, entre otras. Llegando en el momento actual, a que cinco de cada diez muebles que se fabrican en el país provengan del Azuay, según datos de la Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico (EDEC). La industria del mueble por tradición es una de las más fuertes en cantones de Cuenca, Paute y Gualáceo.

De acuerdo a lo que se determinó en el Censo Nacional Económico de 2010, la facturación de la industria nacional del mueble es de 142.000.000, oo de dólares anuales, correspondiendo a cuenca 45 millones. La industria del mueble en Cuenca agrupa a esa fecha a 482 fábricas que significa el 12.13% del País.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), para el 2012 la fabricación de muebles en Cuenca generó 59 millones de dólares, lo que equivale al 41% de los recursos que genera esta industria a escala nacional. El producto interno Bruto del Ecuador es de 88.186 millones de dólares en el 2012, según datos del Banco Central del Ecuador, ante tal cifra la producción de muebles representa un monto mínimo de alrededor de 0.001% (se debe recordar que el petróleo representa cerca del 51% del PIB).

Las pequeñas empresas son las más numerosas en el sector industrial del mueble, pero por su limitado tamaño aportan de manera mínima al PIB nacional y no están en capacidad de exportar, por lo que su producción está orientada básicamente a atender las necesidades del mercado nacional. Adicionalmente, las pequeñas empresas se caracterizan por tener limitaciones en los sistemas de mercadeo, con reducidas carteras de clientes, y trabajando muchas veces a base de pedidos.

El Ecuador por tradición ha sido un país exportador de bienes primarios, por lo que uno de los objetivos del Ministerio Coordinador de la Producción es el cambio de la matriz de producción del país, sustituyendo las importaciones tradicionales y promoviendo la generación de industrias. La fabricación de muebles de madera se registró como la segunda actividad con más potencial, y está registrada en la Agenda para la transformación productiva territorial 2011 – 2013 del citado ministerio.

Sin embargo, se ciernen riesgos para el sector, por ejemplo, por citar sólo uno, los impactos del cambio climático sobre el área forestal todavía no han sido debidamente aclarados, no sabemos cómo la elevación de la temperatura promedio en el planeta afecte la vida vegetal, que se ha tomado millones de años en evolucionar y adaptarse.

3.2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON LA APLICACIÓN DEL METODO COSO II (ERM).

Para realizar la evaluación del sistema de control interno en los procesos de compra y venta, se analizó los 8 componentes del método COSO II, con la elaboración de un cuestionario de preguntas cerradas, lo que permitirá establecer el nivel de riesgos y confianza, determinar deficiencias y formular recomendaciones para la toma de decisiones sobre las actividades de control a ejecutar.

ESCALA DE EVALUACIÓN

CUMPLIMIENTO	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
	Puntos	Niveles
SI	2	CONFIABLE
CUMPLIMIENTO PARCIAL (C/P)	1	ACEPTABLE
NO	0	NO CONFIABLE

FUENTE: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)
 Banco Central del Ecuador (BC)
 Empresa Pública de Desarrollo Económico (EDEC)
 Los resultados obtenidos, luego de desarrollar el grupo de preguntas para los ocho componentes, se califica el nivel de riesgo y confianza de acuerdo a los siguientes intervalos.



INTERVALOS	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO

Luego de obtenido los niveles de riesgo y confianza de cada componente se formulará recomendaciones para aquellas áreas que obtuvieron una calificación de riesgo alto y moderado.

3.2.1. CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE COMPRAS.

<p>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.</p> <p>PERIODO: AÑO 2013</p> <p>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)</p> <p>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</p>							
	<table border="1"> <tr> <td>RESPUESTA</td> </tr> </table>			RESPUESTA			
RESPUESTA							
PREGUNTA	SI	NO	C/P	POND.	CALIF	OBSERVACIONES	
1. ¿La empresa a tomar una decisión en compras identifica beneficios y posibles riesgos?	X			2	2		
2. ¿La persona encargada de las compras cumplen con responsabilidad a sus actividades?	X			2	2	La encargada es la Gerente.	
3. ¿Cuándo existe							



problemas en el área de compras resuelve de forma oportuna?	X			2	2	
4. ¿El directorio tiene contacto con la persona encarga de la adquisición del mueble para la toma de decisiones?	X			2	2	
5. ¿La jefe de compras tienen los conocimientos necesarios para el desempeño de sus actividades?	X			2	2	
6. ¿Se encuentra diseñado un organigrama de proceso para compras?		X		2	0	
7. ¿Las actividades de compras son planificadas, ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos?	X			2	2	
8. ¿Existe definido un proceso para control de calidad?			X	2	1	Se recoge como llegue.
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de aplicación: Martes 28 de mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las autoras</p>						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿Los objetivos de compras contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X			2	2	
2. ¿Al establecer los objetivos para compras se analizan factores externos e internos?	X			2	2	
3. ¿Las políticas, normas y procedimientos se actualizan con frecuencia para el cumplimiento del objetivo de compras?			X	2	1	Esto lo determina el directorio.
4. ¿Se han formulado objetivos específicos para compras?			X	2	1	No aplica continuamente



5. ¿Los proveedores aportan para el cumplimiento de los objetivos en compras?	X			2	2	
6. ¿Dispone los proveedores con un stock necesario para el cumplimiento de los objetivos?		X		2	0	
7. ¿Existe participación del área de compras para el logro de los objetivos?	X			2	2	
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de aplicación: Martes 28 de mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las autoras</p>						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

RESPUESTA

A

PREGUNTA	SI	NO	C/P	POND.	CALIF	OBSERVACIONES
1. ¿La empresa analiza e identifica eventos potenciales que afecten el proceso de compras y por ende el logro de los objetivos?	X			2	2	
2. ¿Cuándo se han identificado eventos se analizado factores externos e internos?	X			2	2	
3. ¿Ha existido la participación de jefe de compras para la identificación de eventos?	X			2	2	
4. ¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA en el proceso de compras?		X		2	0	
5. ¿Al existir un evento negativo						



existe un análisis por parte de la dirección de forma inmediata?			X	2	1	Depende del proveedor
6. ¿El sistema informático de compras esta de acorde a sus necesidades?	X			2	2	
7. ¿La empresa cuenta con un análisis de precios, marcas, modelos de otros proveedores?		X		2	0	
8. ¿Al detectar riesgos se consideran con eventos pasados y futuros?	X			2	2	
9. ¿Cuándo existen mala calidad en los muebles o queja de los clientes la empresa reporta a los proveedores sobre estos inconvenientes?			X	2	1	Depende del nivel de falla
10. ¿La persona encargada de elaborar la compra cumple con un buen desempeño en sus actividades?	X			2	2	
11. ¿Existe una buena liquidez en la empresa para la adquisición del producto?	X			2	2	
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de aplicación: Martes 28 de mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las autoras</p>						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

	RESPUESTA			POND.	CALIF	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿En el área de compras cuando identifican los riesgos la empresa cuenta con técnicas cualitativas y cuantitativas para su evaluación?	X			2	2	
2. ¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos en compras?	X			2	2	
3. ¿La empresa tiene asignado un responsable para resguardar los documentos del área de compras?	X			2	2	



4. ¿Los riegos positivos y negativos son examinados individualmente?	X			2	2	
5. ¿En la compra existe una persona encargada de la supervisión para el correcto cumplimiento del proceso?	X			2	2	
6. ¿El área de compras cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y no impida el logro del objetivo?	X			2	2	
7. ¿Al adquirir nuevos modelos y alza de precio del mueble se analiza posibles riesgos?		X		2	0	
8. ¿Al realizar cambios en el proceso de compra la empresa analiza el impacto de posibles riesgos?	X			2	2	
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de aplicación: Martes 28 de mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las autoras</p>						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: RESPUESTA A LOS RIESGOS

	RESPUESTA			POND.	CALIF	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿Se encuentra elaborado un plan de contingencias, para afrontar los riesgos en compras?	X			2	2	
2. ¿Al identificarse un riesgo potencial en el proceso de ventas, la gerencia evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo?	X			2	2	
3. ¿La empresa tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos?	X			2	2	



4. ¿El área de ventas emite reportes de las ventas a gerencia para que sean revisadas y controlas?	X			2	2	
5. ¿Existe la participación de toda la administración para analizar las alternativas de respuesta al riesgo?	X			2	2	
6. ¿La empresa tiene establecido controles para determinar un nivel de riesgo residual?		X		2	0	
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de aplicación: Martes 28 de mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las autoras</p>						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

	RESPUESTA			POND.	CALIF	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del producto?	X			2	2	
2. ¿En el área de compras, se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades?		X		2	0	La Gerente realiza todo el proceso
3. ¿Se realizan constataciones físicas de los productos recibidos al momento que llega a la empresa?			X	2	1	No siempre
4. ¿Se realizan evaluaciones al proceso de compras?	X			2	2	
5. ¿Al realizar una compra,						



se verifican que los datos de la facturan estén correctos?	X			2	2	
6. ¿Se encuentran establecidas las políticas y procedimientos de compra?			X	2	1	Ya que no es formal
7. ¿Se verifican las guías de remisión, al momento de recibir la mercadería y se constata que la mercadería es la correcta a lo adquirido?			X	2	1	No se cumple en un 100%
8. ¿Cuándo se da un alza de precios en los muebles existe una previa autorización para su compra?	X			2	2	
9. ¿Los pagos a los proveedores son cancelados al tiempo establecido?		X		2	0	
10. ¿Existe un estricto control sobre los dineros que salen por conceptos de compras?	X			2	2	
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de aplicación: Martes 28 de mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las autoras</p>						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La información dentro del proceso de compras es formal?		X		2	0	
2. ¿Los proveedores proporcionan información oportuna acerca de sus productos?	X			2	2	
3. ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?	X			2	2	
4. ¿La planificación de compras es comunicada oportunamente?	X			2	2	
5. ¿Los proveedores informa, promociones, descuentos sobre sus	X			2	2	



productos?						
6. ¿El jefe de compras comunica a la administración sobre inconvenientes con los proveedores?	X			2	2	
7. ¿Cuándo se ha presentado inconvenientes con un cliente en la entrega de los muebles, se informa inmediatamente a la administración?		X		2	0	
8. ¿La información proporcionada por la empresa al área de compras es confiable para la toma de decisiones?	X			2	2	
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de aplicación: Martes 28 de mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las autoras</p>						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

	RESPUESTA			POND.	CALIF	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿Existe una persona que supervise que se cumpla el proceso en compras?		X		2	0	
2. ¿Se efectúan comparaciones de compras mensuales con ventas históricas?	X			2	2	
3. ¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los compras?	X			2	2	
4. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de compras?	X			2	2	
5. ¿La información de compras sirve con herramienta de supervisión	X			2	2	



para verificar si los objetivos se han cumplido'						
6. ¿La administración realiza monitoreo en el área de compras y proporcionar recomendaciones sobre riesgos corporativos?	X			2	2	
TOTAL 64				128	98	
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de aplicación: Martes 28 de mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las autoras</p>						

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para evaluar los resultados en el misma fórmula del proceso de

área de compras se aplicara la ventas.

$$NC = \frac{98 \times 100}{128}$$

128

$$NC = 76.56\%$$

En donde:

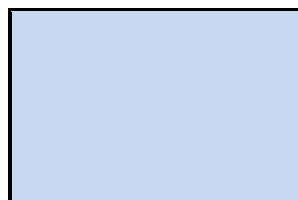
NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

PT



NIVEL DE CONFIANZA

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al proceso de compras se determinó que el nivel de confianza es de 76.56%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

En el siguiente cuadro de resumen de la evaluación de riesgo y confianza que se obtuvo en los ocho componentes del método COSO II, se determinó el nivel de riesgo por cada componente que se detalla a continuación.

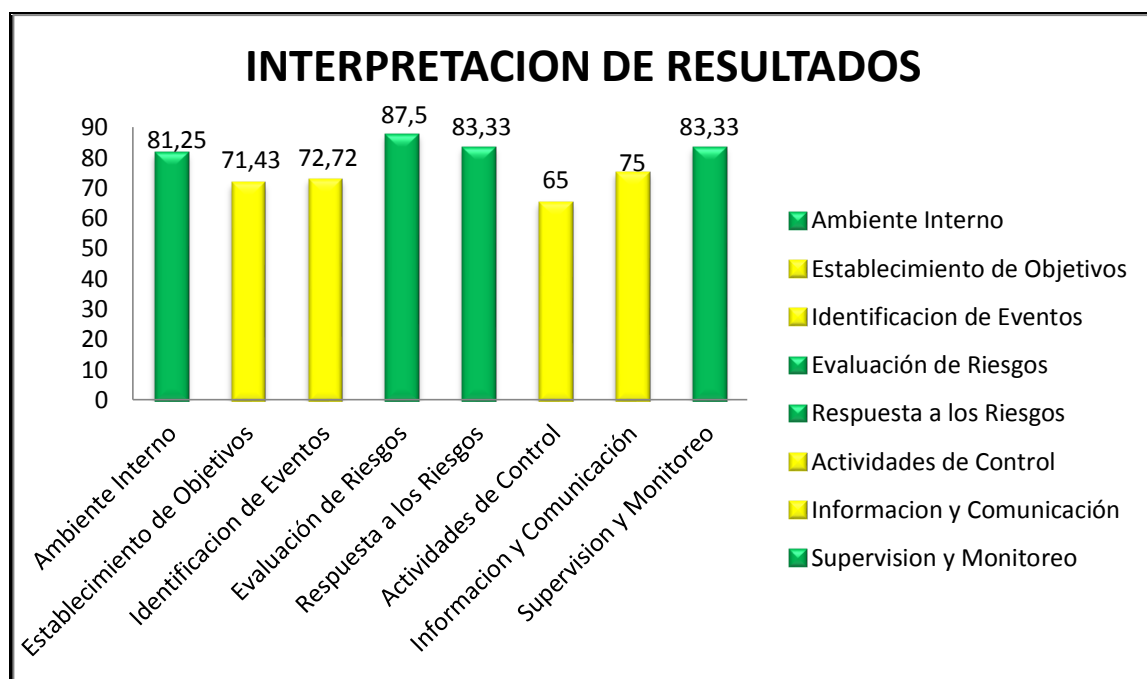
RESUMEN DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTES	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de control	16	13	81.25	BAJO
Establecimiento de Objetivos	14	10	71.43	MODERADO
Identificación de Eventos	22	16	72.72	MODERADO
Evaluación de Riesgos	16	14	87.5	BAJO
Respuesta a los Riesgos	12	10	83.33	BAJO
Actividades de Control	20	13	65.00	MODERADO

Información y Comunicación	16	12	75.00	MODERADO
Supervisión y Monitoreo	12	10	83.33	BAJO
TOTAL	128	98	76.56	

REPRESENTACION GRÁFICA DE LA TENDENCIA DE CADA COMPONENTE

En el caso de la empresa ZONA MUEBLES, los componentes representan un riesgo moderado, ya que en la evaluación no se determinó un componente que tenga mayor riesgo en el proceso de compras obteniendo un 65% de confianza al componente Actividades de control.



La presentación toma en cuenta los niveles de confiabilidad por zonas de tendencia denominada críticas, de oportunidad y de éxito teniendo como un punto medio denominado margen mínimo de seguridad.

ZONA CRÍTICA	15%-50%	SITUACION DE DEBILIDAD
ZONA DE OPORTUNIDAD	51%-75%	DEBILIDAD DISCRETA
ZONA DE ÉXITO	76%-95%	SITUACION DE FORTALEZA

CONCLUSIÓN

En el proceso de compras no se observó mayor riesgo ya que la persona encargada de esta área tiene la capacidad y experiencia para el cumplimiento de las actividades, carecen formalmente de políticas y procesos, en este caso la empresa no asume un riesgo alto debido a que los proveedores son los socios de la empresa, que se basan en la experiencia de cada uno de ellos para la toma de decisiones.

3.2.2 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.						
PERIODO: AÑO 2013						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)						
COMPONENTE: AMBIENTE DE INTERNO						
				RESPUESTA		
				A		
PREGUNTA	SI	NO	C/P	POND.	CALIF	OBSERVACIONES



1. ¿Existe un código de ética en la empresa?		X		2	0	Existe un reglamento de responsabilidad y funciones
2. ¿La empresa tiene un manual de funciones identificado claramente las actividades y responsabilidades?	X			2	2	
3. ¿La empresa para tomar una decisión en ventas identifica beneficios y posibles riesgos?	X			2	2	
4. ¿La empresa tiene establecido un nivel de riesgo aceptado para sus operaciones?		X		2	0	No establece niveles aceptados de riesgos.
5. ¿Los empleados de ventas cumplen con responsabilidad sus actividades?			X	2	1	No cumple responsablemente
6. ¿Cuándo existe problemas en el área de ventas por mal comportamiento, los empleados informan de manera oportuna?	X			2	2	
7. ¿El directorio proyecta una actitud positiva en valores, principios y políticas operativas?	X			2	2	



8. ¿El directorio tiene contacto con los vendedores para la toma de decisiones?	X			2	2	
9. ¿Ha existido una denuncia por parte de un cliente por acciones contrarias a la ética por parte de un vendedor?	X			2	2	
10. ¿El personal de ventas tienen los conocimientos necesarios para el desempeño de sus actividades?	X			2	2	
11. ¿El personal actual se encuentra capacitado para el desenvolvimiento y exigencias del proceso de ventas?			X	2	1	El personal tiene capacidad basada en la experiencia
12. ¿Se encuentra diseñado un organigrama para el proceso de ventas?		X		2	0	
13. ¿Las actividades de ventas son planificadas ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos?	X			2	2	
14. ¿Para designar a los vendedores se toma en cuenta el tamaño, la	X			2	2	



naturaleza y complejidad de las actividades?						
15. ¿Existe definido un proceso para el reclutamiento, selección y contratación del personal?		X		2	0	El Dr. Roche selecciona al más idóneo de ellos.
16. ¿La empresa cuenta con métodos para motivar al personal de ventas?	X			2	2	
Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES Fecha de Aplicación: Lunes 27 de Mayo de 2013 Elaborado por: Las Autoras						

<p>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.</p> <p>PERIODO: AÑO 2013</p> <p>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)</p> <p>COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</p>						
	RESPUESTA					
PREGUNTA	SI	NO	C/P	POND.	CALIF	OBSERVACIONES
1. ¿Los objetivos de venta contribuyen al cumplimiento	X			2	2	



de la misión de la empresa?						
2. ¿Los objetivos están formulados para crear valor a los socios?	X			2	2	
3. ¿Los objetivos se encuentran alineados con el riesgo aceptado por la empresa?		X		2	0	
4. ¿Al establecer los objetivos para ventas se analiza factores externos e internos?	X			2	2	
5. ¿Las política, normas y procedimientos se actualizan con frecuencia para el cumplimiento del objetivo de ventas?			X	2	1	Actualizan de acuerdo a sus necesidades.
6. ¿Se han formulado objetivos específicos para ventas?	X			2	2	
7. ¿Están definidos los objetivos de venta a corto, mediano y largo plazo?		X		2	0	Es en base a temporadas.
8. ¿Existe participación del personal de ventas para el logro de los objetivos?	X			2	2	
Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES Fecha de Aplicación: Lunes 27 de Mayo de 2013 Elaborado por: Las Autoras						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

RESPUESTA						
PREGUNTA	SI	NO	C/P	POND.	CALIF	OBSERVACIONES



1. ¿La empresa identifica eventos potenciales que afecten el proceso de ventas y por ende el logro de los objetivos?	X			2	2	
2. ¿Cuándo se han identificado eventos se analizado factores externos e internos?	X			2	2	
3. ¿Ha existido la participación del personal de ventas para la identificación de eventos?	X			2	2	
4. ¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA en el proceso de ventas?		X		2	0	No han tomado en cuenta la elaboración de un FODA.
5. ¿Los eventos identificados son categorizados de acuerdo a los objetivos?		X		2	0	
6. ¿La empresa aplica técnicas para identificar los eventos como inventario de eventos, talleres de trabajo, entrevistas, análisis del flujo del proceso de ventas?		X		2	0	No existe una persona encargada.
7. ¿Al existir un evento negativo existe un análisis por parte de la dirección de forma inmediata?	X			2	2	



8. ¿El sistema informático de ventas está acorde a sus necesidades?		X		2	0	Van a implementar posteriormente un sistema.
9. ¿El área de ventas puede afrontar eventos negativos (alza de precios y robos)?		X		2	0	
10. ¿Se ha realizado estudios sobre la competencia?	X			2	2	
11. ¿La empresa cuenta con un análisis de precios, marcas, preferencias de los clientes?	X			2	2	El directorio realiza un cuadro estadístico.
12. ¿Existe un responsable de la custodia de los bienes en el almacén?	X			2	2	Jefe de Almacén
13. ¿La empresa cuenta con un estudio de mercado al incorporar nuevos productos a la venta, para identificar posibles riesgos?		X		2	0	En base a la experiencia del directorio.
14. ¿Al detectar eventos se analizan con eventos pasados y futuros?	X			2	2	
15. ¿Cuándo existen queja de los clientes pro la calidad del mueble esta es atendida inmediatamente?		X		2	0	Consideran un debilidad
16. ¿Se revisa en qué condiciones llega la			X	2	1	No siempre



mercadería?						
17. ¿El personal que labora en ventas está capacitado para un buen desempeño de sus actividades?		X		2	0	No han invertido en un proceso de capacitación.
18. ¿Al realizar una venta a crédito, se verifican los datos del cliente antes de otorgar el crédito?		X		2	0	Confianza en el cliente
Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES Fecha de Aplicación: Lunes 27 de Mayo de 2013 Elaborado por: Las Autoras						

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.									
PERIODO: AÑO 2013									
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)									
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS									
	<table border="1"> <tr> <td colspan="3">RESPUESTA</td> </tr> </table>						RESPUESTA		
RESPUESTA									
PREGUNTA	SI	NO	C/P	POND.	CALIF	OBSERVACIONES			



1. ¿Al identificar los riesgos la empresa cuenta con técnicas cualitativas y cuantitativas para su evaluación?		X		2	0	Los socios evalúan en base a su experiencia.
2. ¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos en ventas?	X			2	2	Los socios analizan donde realizan la inversión.
3. ¿La empresa tiene asignado un responsable para la custodia de documentos del área de ventas?	X			2	2	Es el jefe de almacén
4. ¿Los riesgos positivos y negativos son examinados individualmente?	X			2	2	
5. ¿En el área de ventas existe una persona encargada de la supervisión para el correcto cumplimiento del proceso?	X			2	2	
6. ¿El área de ventas cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y no impida el logro del objetivo?		X		2	0	Posterior implementación de un sistema informático.



7. ¿El personal nuevo de ventas recibe inducción para que se acople de manera fácil y rápida a las actividades?	X			2	2	
8. ¿La información obtenida por la evaluación de los riesgos es confiable?	X			2	2	
9. ¿Al introducir nuevas líneas de productos para la venta se evalúan posibles riesgos?	X			2	2	
10. ¿Al realizar cambios en el proceso de ventas la empresa analiza el impacto de posibles riesgos?		X		2	0	
<p>Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES</p> <p>Fecha de Aplicación: Lunes 27 de Mayo de 2013</p> <p>Elaborado por: Las Autoras</p>						
<p>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.</p> <p>PERIODO: AÑO 2013</p> <p>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)</p> <p>COMPONENTE: RESPUESTA A LOS RIESGOS</p>						
	RESPUESTA					
PREGUNTA	SI	NO	C/P	POND.	CALIF	OBSERVACIONES



1. ¿Se encuentra elaborado un plan de contingencias, para afrontar los riesgos en ventas?		X		2	0	
2. ¿Al identificarse un riesgo potencial en el proceso de ventas, la empresa evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo?	X			2	2	
3. ¿La empresa tiene contratado un seguro para el transporte de la mercadería?		X		2	0	
4. ¿Al dar una respuesta al riesgo identificado en ventas, se analiza el costo-beneficio?	X			2	2	
5. ¿La empresa tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos?			X	2	1	No es formal
6. ¿El área de ventas emite reportes de las ventas a gerencia para que sean revisadas y controlas?	X			2	2	Se elabora de forma mensual.
7. ¿Existe la participación de toda la administración						



para analizar las alternativas de respuestas al riesgo?	X			2	2	
8. ¿La empresa tiene establecido controles para determinar un nivel de riesgo residual?	X			2	2	
9. ¿Cuenta la empresa con un listado de precios estándares de la competencia?		X		2	0	
Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES Fecha de Aplicación: Lunes 27 de Mayo de 2013 Elaborado por: Las Autoras						

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

RESPUESTA



PREGUNTA	SI	NO	C/P	POND.	CALIF	OBSERVACIONES
1. ¿La empresa realiza evaluaciones del desempeño del personal de ventas?	X			2	2	Lo realiza la Gerente
2. ¿En el área de ventas, se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades?	X			2	2	Tienen un manual de funciones y responsabilidades.
3. ¿El sistema informático recibe mantenimiento de forma periódica y así obtener información confiable y oportuna?		X		2	0	
4. ¿Se realizan constataciones físicas de los productos existentes en el almacén?	X			2	2	Cada mes
5. ¿Se ha realizado encuestas a los clientes acerca de la atención e información recibida por parte de los vendedores?		X		2	0	
6. ¿Al realizar una venta, se verifica que los datos de la factura estén correctos?			X	2	1	No todos los vendedores cumplen
7. ¿Se encuentran establecidas las políticas y procedimientos de ventas?		X		2	0	
8. ¿Se verifican las guías de						



remisión, al momento de recibir la mercadería y se constara que la mercadería es la correcta?			X	2	1	No siempre
9. ¿Para otorgar créditos en ventas, existe previamente una autorización?			X	2	1	
10. ¿Se aplican sanciones por mal comportamiento?	X			2	2	
11. ¿El dinero recibido por las ventas, es depositado de forma inmediata?	X			2	2	
Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES Fecha de Aplicación: Lunes 27 de Mayo de 2013 Elaborado por: Las Autoras						



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La información dentro del proceso de ventas es informal?	X			2	2	
2. ¿La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas?(manuales, informáticos, letreros)		X		2	0	
3. ¿Los cambios en el proceso de venta son comunicados de forma inmediata para que los empleados asuman sus responsabilidades?	X			2	2	
4. ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?	X			2	2	
5. ¿La planificación de ventas es comunicada						Encargado Sr. Medardo Maldonado



oportunamente a los vendedores?	X			2	2	
6. ¿Se informa a los clientes sobre promociones, descuentos al momento de realizar una compra?	X			2	2	
7. ¿Los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes?			X	2	1	No todos comunican
8. ¿Se entregan listados de nuevos precios y productos a los vendedores?	X			2	2	
9. ¿La información proporciona por la empresa al área de ventas es confiable para la toma de decisiones?	X			2	2	
10. ¿Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos?	X			2	2	
11. ¿La información proporcionada por el área de ventas es útil, confiable y permite evaluar el desempeño de los vendedores?	X			2	2	



Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES

Fecha de Aplicación: Lunes 27 de Mayo de 2013

Elaborado por: Las Autoras



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

PERIODO: AÑO 2013

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿Se realiza un monitoreo de la atención brindada a los clientes?		X		2	0	
2. ¿Existe una persona que supervise que se cumpla el proceso en ventas?	X			2	2	
3. ¿La empresa ha realizado monitoreo de operaciones mediante evaluaciones individuales?		X		2	0	
4. ¿Se efectúan comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas?	X			2	2	
5. ¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores?	X			2	2	
6. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias	X			2	2	



en el proceso de ventas?						
7. ¿La información de ventas sirve como herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se han cumplido?	X			2	2	
8. ¿La administración realiza monitoreo en el área de ventas y proporciona recomendaciones sobre riesgos corporativos?	X			2	2	
TOTALES 91				182	119	
Entrevistado: Ing. Gabriela Ávila, Gerente General de ZONA MUEBLES Fecha de Aplicación: Lunes 27 de Mayo de 2013 Elaborado por: Las Autoras						

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para evaluar los resultados se aplicara la siguiente fórmula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

En donde:

NC= Nivel de Confianza



CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA			$NC = \frac{119 \times 100}{182}$ $NC = 65.38\%$
INTER VALOS	CONFI ANZA	RIESG O	
15-50	BAJO	ALTO	
51-75	MODERADO	MODERADO	
76-95	ALTO	BAJO	

En base a la aplicación del cuestionario de control interno a cada componente del COSO II, se determinó que el nivel de confianza global es de 65.38% que representa un riesgo moderado y por ende la confianza representa al mismo tiempo un nivel moderado.

En el siguiente cuadro de resumen de la evaluación de riesgo y confianza que se obtuvo en los ocho componentes del método COSO II, se determinó el nivel de riesgo por cada componente que se detalla a continuación.

RESUMEN DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente Interno	32	22	68.75	MODERADO
Establecimientos de	16	11	68.75	MODERADO

Objetivos				
Identificación de Eventos	36	17	47.22	ALTO
Evaluación de Riesgos	20	14	70.00	MODERADO
Respuesta a los Riesgos	18	11	16.37	ALTO
Actividades de Control	22	13	59.09	MODERADO
Información y Comunicación	22	19	86.36	BAJO
Monitoreo	16	12	75.00	MODERADO
TOTALES	182	119	65.38%	

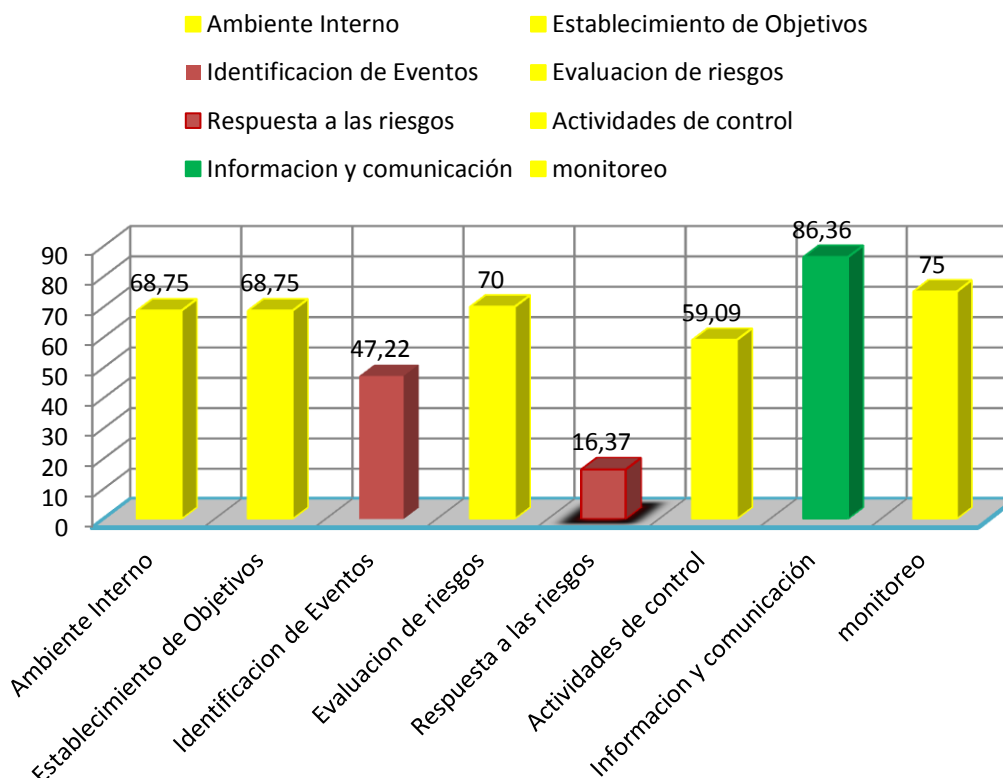
REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA TENDENCIA DE CADA COMPONENTE

La representación gráfica permite separar la valoración por componente para identificar y representar el comportamiento de los controles y priorizar las situaciones reportables con la finalidad de formular medidas correctivas tendientes a que los sistemas de control alcancen niveles óptimos de eficiencia.

En el caso de la empresa ZONA MUEBLES, los componentes que representan mayor riesgo para la organización son:

Identificación de Eventos y,
Respuestas a los Riesgos

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS



La presentación toma en cuenta los niveles de confiabilidad por zonas de tendencia denominada críticas, de oportunidad y de éxito teniendo como un punto medio denominado margen mínimo de seguridad.

ZONA CRÍTICA	15%-50%	SITUACION DE DEBILIDAD
ZONA DE OPORTUNIDAD	51%-75%	DEBILIDAD DISCRETA
ZONA DE ÉXITO	76%-95%	SITUACION DE FORTALEZA

CONCLUSIÓN



La empresa al tomar decisiones en ventas analiza posibles riesgos de una manera muy simple, no establece un nivel de riesgo aceptado, su probabilidad e impacto, la relación costo-beneficio, se dan soluciones en base a la experiencia del jefe de mercadeo; cuenta con una sola persona encargada del área de ventas y carecen formalmente de controles y procedimientos.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presenta el informe de evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta en la empresa ZONA MUEBLES CÍA. LTDA, en el que constan conclusiones y recomendaciones de las áreas críticas identificadas.





Cuenca, 30 de Mayo de 2013

Señor(a):

Gerente General

ZONA MUEBLES CÍA LTDA.

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Hemos realizado la evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta, al 30 de Abril de 2013. Dichos procesos son responsabilidad de la administración de la empresa por ende nos remitimos solo al examen realizado.

El presente informe contiene, conclusiones, y recomendaciones para mejorar el manejo de los procesos, y evaluar el cumplimiento y debilidades de control interno.

A continuación se detalla la información a la que se hace referencia.

PROCESO DE VENTA

Insuficiente control y segregación de funciones

El área de ventas de la empresa ZONA MUEBLES CÍA LTDA es fundamental para el crecimiento de la misma, de esta área depende que los muebles estén en el mercado, sin embargo para dicha ventas no se tienen establecidos controles en los procedimientos efectuados por los funcionarios y no se encuentran bien definidas las funciones del personal de ventas.

La empresa debería contar con un manual de funciones donde se encuentre segregadas las funciones del personal y debería establecer formalmente los procesos de venta, mediante un organigrama.

Se constató que el personal de ventas no cumple con sus funciones a cabalidad, por lo que es insuficiente el control efectuado por el jefe de almacén, no se realiza evaluaciones al personal desde que se creó la empresa.

Conclusión

En el proceso de venta existe una sola persona que se encarga de la supervisión del personal, los controles y procedimientos son establecidos por el jefe de mercadeo de manera informal, lo cual impide que en ciertas ocasiones no sean comunicados los objetivos a todos los vendedores y estos no asuman con responsabilidad el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación N° 1

Directorio y Gerente

- Establecer formalmente las políticas y procedimientos en ventas.



- Diseñar un programa de capacitación para los vendedores y así obtener mayor compromiso para el cumplimiento de objetivos
- Elaborar un organigrama para el proceso de ventas.

Al jefe de Almacén

- Supervisar que los vendedores cumplan responsablemente con sus actividades dentro del proceso de ventas.
- Realizar periódicamente evaluaciones al desempeño del personal
- Realizar encuestas a los clientes sobre el trato recibido por los vendedores, y así establecer falencias.

Falta de un proceso de identificación y análisis de eventos que generan riesgo.

La empresa al tomar una decisión en el proceso de ventas, identifica los riesgos de una manera muy simple, no analizan la causa antes de dar una solución, se considera lo que el jefe de mercadeo y el directorio decidan.

Se debe establecer un proceso para la identificación y análisis de los riesgos tanto internos como externos para que se dé una respuesta oportuna donde se analice su probabilidad e impacto.

Esto provoca que la empresa no tenga como identificar los riesgos que pueden afectar al proceso de ventas y por ende al logro de los objetivos, de igual forma no se identifica aquellos eventos que pueden ser positivos para la misma.

Conclusión

La empresa no tiene establecido una técnica para la identificación y evaluación de riesgos tanto internos como externos, por la falta de interés del directorio, ya que estos se basan en la experiencia por su trayectoria.

Recomendación N° 2

Directorio y Gerencia

- Implementar una técnica para identificación de eventos, y poner mayor énfasis en el conocimiento del personal de ventas, ya que su aporte puede ser útil para la toma de decisiones.
- Elaborar un flujograma para el proceso de ventas, donde se puedan identificar eventos que afecte el logro de los objetivos.



Vendedores

- Trabajar con responsabilidad, de modo que se cumplan con los objetivos, que incrementara ingresos para la empresa y por ende, para ellos.
- Evitar situaciones que generen riesgo para el cumplimiento de sus funciones.

Desarrollar un programa de capacitación para los vendedores y falta de un código de ética.

En la empresa no tiene elaborado un código de ética y no ha realizado una capacitación al personal de ventas desde su inicio, el personal con el que cuenta actualmente trabaja en base a la experiencia adquirida durante sus años de labor.

Al tener un personal capacitado la empresa garantiza un adecuada atención al cliente, personal idóneo para desarrollo de las actividades y por ende un mejor desempeño para el logro de los objetivos.

Al no tener un personal capacitado se genera un riesgo para la empresa ya que se puede dar situaciones negativas dentro del proceso de ventas, por ejemplo la mala atención al cliente e incorrecta utilización de los documentos de la empresa (notas de pedido, facturas, entre otros).

Dentro de los planes de la empresa no se estable un programa de capacitación para los vendedores porque actualmente cree innecesaria esta inversión.

Conclusión

Dar más énfasis al área de ventas teniendo en cuenta que esta es la fuerza que va a promover la empresa ante el público, al invertir en capacitación la empresa garantiza que los clientes vayan satisfechos al realizar su compra y por la buena atención recibida por parte de los vendedores

Recomendación N°3

Directorio y Jefe de Almacén

- Elaborar un código de ética, para que el personal tenga en cuenta su comportamiento dentro de la empresa.
- Verificar que las notas de pedido se encuentre detallada correctamente las especificaciones del mueble solicitado por el cliente, para evitar futuros inconvenientes

Acciones para dar respuesta a los riesgos



Las acciones determinadas para las respuestas a los riesgos no se establecen de manera correcta ya que no se analiza la probabilidad e impacto, la relación costo beneficio y no se tiene establecido un nivel de riesgo aceptado.

La empresa debe establecer un nivel de riesgo aceptado para la toma de decisiones en ventas, al identificar y evaluar riesgo, analizará las posibles respuestas para establecer las acciones de control.

Esto provoca que la empresa no efectué las acciones correctas para minimizar el impacto de las situaciones que generen riesgo, pues las decisiones tomadas son en base a los criterios formulados por el jefe de mercadeo.

Esto se da por lo que no tienen un control continuo en el proceso de ventas y no consideran las posibles respuestas al riesgo, actúan de acuerdo a la situación que se genere en ese momento.

Conclusión

Al presentarse un evento de riesgo en el proceso de ventas, la empresa toma acciones correctivas de manera simple de acuerdo a la situación que se genere en ese momento, sin analizar posibles causas; la decisión es tomada inmediatamente por el directorio, quien establece las respuestas para afrontar los aspectos negativos.

Recomendación N° 4

Directorio y Jefe de almacén

- Antes de tomar una decisión para afrontar un riesgo se debe analizar las posibles respuestas a los riesgos.
- Buscar la mejor alternativa de respuesta al riesgo, mediante la colaboración del personal de ventas, ya que de ellos depende alcanzar los objetivos.

PROCESO DE COMPRA

Entrega tardía de los productos por parte de los proveedores

Los proveedores de ZONA MUEBLES CÍA. LTDA en ciertas ocasiones no cumplen con el cronograma de entrega de los muebles, por la falta de coordinación en el proceso de fabricación de la misma.

Debe establecerse formalmente un cronograma de entrega de los muebles, se debe aplicar una sanción al proveedor por incumplimiento de entrega tardía del producto.

Al no contar con el mueble en el tiempo establecido provoca que la empresa incumpla con el cliente, efectuando una pérdida y perjudicando la imagen de la empresa

Esto sucede porque la empresa no tiene políticas formales con los proveedores para la adquisición de los muebles.



Conclusión

Esto sucede ya que los proveedores de ZONA MUEBLES son los socios de la misma, por lo que no se efectúa un control adecuado a este proceso, dando apertura a que los proveedores no pongan énfasis en la entrega oportuna del mueble.

Recomendación N° 5

Directorio y Gerencia

- Diseñar un organigrama para el proceso de compras
- Elaborar y establecer formalmente los procedimientos, funciones, políticas, normas y manuales necesarios para un efectivo funcionamiento.
- Establecer controles para determinar los niveles de riesgos residuales
- Delegar a una persona que controle físicamente el estado del producto, según la nota de pedido.

Gerente General

- Exigir a los proveedores que cumplan con el tiempo programado a la entrega del mueble.
- Revisar la guía de remisión y que esté acorde al producto que se detalla
- Hacer énfasis en la utilización de las notas de pedido que es el documento que se envía a los proveedores para el respectivo despacho y control en la recepción de los artículos adquiridos.

Se recomienda considerar las siguientes observaciones

ZONA MUEBLES es una empresa que surge de ser una comisionista por ventas a ser una empresa comercializadora de muebles, que con el pasar del tiempo ha mejorado sus procesos, razón por la que sus muebles están siendo aceptados en las diferentes provincias en las que tiene sus almacenes.

La empresa realiza sus actividades por la experiencia que posee el directorio debido a los años de labor, pero no cuenta con instructivos que permitan asegurar la continuidad del negocio, no tiene elaborados formalmente políticas, procedimientos y controles, todo se desarrolla en un ambiente informal.



La empresa debe aprovechar el mercado, realizar un análisis de modelos, precios y gustos de los clientes mediante encuestas, e implementar nuevos modelos para atraer nuevos clientes, desarrollar una campaña agresiva de publicidad durante el año y no solo en ciertas temporadas y así ampliar el mercado y mejorar los rendimientos económicos.

Las empresas deben realizar evaluaciones de control interno sin importar su tamaño, naturaleza y complejidad de sus actividades, ya que todas se encuentran expuestas a riesgos, que tarde o temprano pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, independientemente de que se cuente o no con un departamento de auditoría interna

Proponemos que se analicen y ejecuten las recomendaciones emitidas durante la evaluación de control interno con el propósito de hacer más efectivos y eficientes los procesos de compra y venta; y de esta manera alcanzar los objetivos de la empresa.

ATENTAMENTE,

ELIZABETH NIOLA

CARMEN URGILES



BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- COOPERS y LYBRAND. los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO, Madrid, Ediciones Díaz de Santos.
- *Estupiñan Rodrigo (2006). Control Interno y Fraudes, 2da edición.*
- Gestión de Riesgos Corporativos-Marco Integrado (2004). *Técnicas de aplicación, COSO.*
- Mantilla Samuel (2005). *Control Interno, Informe COSO*, Ecoe ediciones, 4° edición.
- Rodríguez R (2000), *Auditoría de Calidad*

DOCUMENTOS

- Escritura de Constitución de ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.
- Aching Subía Lucas (2013), *Módulo Metodología para la Elaboración del Diseño y la Redacción de la Tesis*, Cuenca.

REGLAMENTOS

- Reglamento Interno de Obligaciones y Deberes de los Trabajadores.
- Reglamento Interno del Trabajo.

INTERNET

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama> consultado, extraído el 14 de mayo de 2013.
- [http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/EDA%202011/OyMA2011Organigramas versión final.pdf](http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/EDA%202011/OyMA2011Organigramas%20versión%20final.pdf), extraído el 14 de mayo de 2013.
- <http://es.scribd.com/mobile/doc/33836395.extraido> el 15 de mayo de 2013.
- Organigramas: Concepto, funciones y distintos tipos Gestión 2.0 El 12 de mayo de 2011, extraído 16 de mayo 2013)
- <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>, consultado el 20 de mayo de 2013



ANEXOS

ELIZABETH NIOLA ORDOÑEZ
CARMEN URGILES GARCÍA

[illegible]

Página 95

* Muebles para el hogar y oficina
* Complementos Decorativos
* Carpintería de Casas

Rodas Barros Santiago Napoleón
R.U.C. 0102935517001

Ricarte sin nombre s/n.
Sector Molinopamba Km. 1
Telf.: (593) 7 2 891346
Cuenca-Ecuador

AUT. S.R.I. 1111829723
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 23 / OCTUBRE / 2012

Deco
MUEBLES

FACTURA SERIE N° 001-001 - 0007146

Fecha de Emisión: 30/01/2013
Señor (es): ZONA MUEBLES ZONMUE CÍA LTDA
Ciudad: CUENCA
Dirección: AGUSTIN CUEVA Y GONZALO CORDERO ESQ.

Guía de Remisión:
RUC/CED: 0190345785001
Teléfono: 072849239

Cant	Detalle	P. Unitario	Valor Total
2	camas suecia	249.75	499.5
2	veladores suecia	129.94	259.88
			759.38
Forma de pago:		IVA 12 %	91.1256
		\$ TOTAL \$.	850.5056

Observaciones: np.480 cue.

Fecha de Entrega	Color	Tapiz

REMACHE CASTILLO SEGUNDO FERNANDO "GRÁFICAS COTEMBERG" RUC: 010293481001 * AUT. MINS. 102152 045809 * TIRAJE: 000006601 - 000007600 IMPRESO: 23 / OCTUBRE / 2012 * VALIDO HASTA: 23 / OCTUBRE / 2013


FIRMA AUTORIZADA

FIRMA CLIENTE



Página 98





ROWOODMADERAS Cia. Ltda.
RUC.: 0190342875001
AUT. SRI.: 1112250648

FABRICA CUENCA
Camino a Patatemerca 1-96
Parque Industrial
Telf.: (593-7) 2900058 - 2900968
P.O. BOX: 01 01 0113
E-mail: fdtzshos@etapaonline.net.ec
www.romader.com

FACTURA 0006030
SERIE 001-001-00
006030

Cuenca a. 31 de Enero 2013

Nombre: ZONA MUEBLES ZONMUE CIA. LTDA

Fecha de Entrega: 31-01-2013

Dirección: AV. FLORENCIA ASTUDILLO 3-25 Y AV. DEL

RUC / C.I.: 0190345785001

Teléfono: 072810257

Ciudad: CUENCA

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	P. TOTAL
2	COJIN PARA SALA	6.750	13.50
			13.50

FORMA DE PAGO: CONTADO

CONDICIONAL:

PLAZO:

SERVICIOS:

SUBTOTAL \$

DESCUENTO % \$

IMPORTE CON I.V.A. \$

IMPORTE TARIFA 0 % \$

I.V.A. % \$

0.00

13.50

0.00

1

PD. 6013 ZONA GYE (JAVIER CASTRO) CENTRO GYE







ESTABLECIMIENTOS TOTAL DE ECUADOR, SEGÚN ACTIVIDAD PRINCIPAL DE FABRICACIÓN DE MUEBLES		
		Total de establecimientos
		Recuento
Actividad Principal a seis Dígitos CIIU 6.0	Total	5.663
	Fabricación de muebles de madera: sillas, sillones, butacas para teatros, sofás, sofás cama, tresillos, sillones de jardín	5.278
	Fabricación de muebles de metal: sillas, sillones, butacas para teatros, sofás, sofás cama, tresillos, sillones de jardín	318
	Fabricación de muebles de materiales plásticos para cualquier uso (excepto muebles para uso médico o afines).	8
	Fabricación de muebles de otros materiales (excepto de cerámica, hormigón o piedra) para cualquier uso, como sillas y as	22
	Acabado de muebles, como tapizado de sillas y sillones, lacado, pintado, barnizado con muñequilla, etcétera.	6
	Fabricación de colchones: colchones de muelles y rellenos o provistos de algún material de sustentación, colchones de cama	21
	Fabricación de partes de muebles de cualquier material.	10

FUENTE: CENSO NACIONAL ECONÓMICO (CENEC) - 2010.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS (INEC).

ELABORADO POR: UNIDAD DE PROCESAMIENTO (UP) DE LA DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y ANALÍTICOS ESTADÍSTICOS (DESAE) - WILSON ROJAS – INEC

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DISEÑO DE TESIS

TEMA:

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA DE
"ZONA MUEBLES" CÍA LTDA**

AUTORAS

ELIZABETH NIOLA ORDOÑEZ

CARMEN URGILÉS GARCÍA

DIRECTORA

ECON. GLADYS FERNADEZ

CUENCA, JUNIO DE 2013

1. TITULO DE TESIS

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESO DE COMPRA Y VENTA DE “ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.”

2. OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el sistema de control interno a los procesos de compra y venta de “ZONA MUEBLES CÍA. LTDA.” En la ciudad de Cuenca, para medir el desempeño y cumplimiento de metas y objetivos y emitir un informe con recomendaciones para el mejor funcionamiento y desarrollo de la empresa.

Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos generales del control interno y su importancia en el cumplimiento de objetivos.
- Aplicar de forma práctica la evaluación del sistema de control interno y elaborar un conjunto de recomendaciones que permita corregir falencias en los procesos.

3. MARCO CONCEPTUAL

Conceptos Básicos

1. Control interno
2. Riesgos
3. Eficacia
4. Proceso
5. Compra
6. Venta
7. Administración de Riesgos Empresariales (ERM)

Definición de los conceptos

CONTROL INTERNO



“El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcance los objetivos institucionales.” (Ley Orgánica de la contraloría General del Estado 2002, art. 9, p.5, extraído 10 de mayo de 2013).

“Es un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de la políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones.” (Meigs, Walter B. Principios de Auditoria. Tomo I, Editorial Félix Varela, La Habana. 2004).

RIESGO

“Es la incertidumbre, que puede afectar a determinada actividad o al resultado de una operación.” (Eras José, Edición Gestión 2000, Segunda edición, España 2001).

EFICACIA

“Es el resultado del cumplimiento de las metas, en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes y servicios producidos.” (Castellano Judith y otros, Manual de Auditoria de Gestión).

PROCESO

“Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.” ([http: es.wikipedia.org/wiki/proceso](http://es.wikipedia.org/wiki/proceso), extraído 10 de mayo de 2013).

COMPRA

“Es una función que tiene como objeto adquirir bienes y servicios que la empresa necesita del exterior, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas en el momento preciso y en las mejores condiciones posibles de calidad y precio.” ([http: /www.slideshare.net/miguelmclemente/conceptos-basicos-d-del-proceso-compra](http://www.slideshare.net/miguelmclemente/conceptos-basicos-d-del-proceso-compra), extraído 12 de mayo de 2013).

VENTA

“Es la consecuencia del trabajo empresario para captar clientes que estén dispuestos a pagar por el servicio o producto ofrecido, demandándolo, pues cubre alguna de sus necesidades y están dispuestos a pagar por ello un precio. Quien entrega el producto o servicio se llama vendedor y quien lo adquiere se denomina comprador.” (<http://deconceptos.com/ciencias-sociales/venta>, extraído 12 de mayo de 2013).

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES



“Es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.”(<http://es.scribd.com/mobile/doc/33836395>, extraído 12 de mayo de 2013).

5. METODOLOGÍA

Para la evaluación del sistema del control interno se aplicarán:

1. Métodos de evaluación de control interno COSO II (ERM).
2. Técnicas de evaluación de control interno.

6. ESQUEMA TENTATIVO

	INTRODUCCIÓN
	CAPÍTULO I : ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA 1.1. Antecedentes 1.2. Reseña histórica 2.- Direccionamiento Estratégico 2.1. Misión 2.2. Visión 2.3. Objetivos 2.4. Políticas 2.5. Estrategias 3.- Análisis Situacional 3.1. Análisis Interno
OBJETIVO ESPECIFICO I ➤ Identificar los aspectos generales del control interno y su importancia	CAPÍTULO II ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO 1.1. Definición de Control Interno 1.2. Importancia de Control Interno



en el cumplimiento de objetivos.	1.3. Técnicas de evaluación de Control Interno 1.4. Componentes de Control Interno
OBJETIVO ESPECIFICO II ➤ Aplicar de forma practica la evaluación del sistema de control interno y elaborar un conjunto de recomendaciones que permitan corregir falencias en los procesos.	CAPITULO III: APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA 3.1 Introducción 3.2. Cuestionario de evaluación del sistema de control interno con la aplicación del método COSO II (ERM). 3.2.1. Cuestionario de evolución del sistema de control interno para el proceso de Compras 3.2.2. Cuestionario de evolución del Sistema de control interno para el proceso de Ventas
	CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 4.1. Informe
	BIBLIOGRAFÍA ANEXOS

7. RESULTADOS

El resultado a obtener de la tesis es una evaluación del sistema de control interno en los procesos de compra y venta de ZONA MUEBLES CÍA. LTDA. Con la aplicación del método COSO II (ERM).

Con la elaboración del proyecto, se realizará una identificación de la eficacia del cumplimiento de los procesos, determinación de deficiencias, y la implementación de medida correctiva; los resultados a obtener son conjuntos de recomendaciones, para asegurar una conducción oportuna hacia las metas propuestas y su desarrollo.



8. CRONOGRAMA

CAPÍTULOS SEMANAS	1	2	3	4	5
CAPÍTULO I					
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA					
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN					
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN					
REDACCIÓN DEL CAPÍTULO					
CAPÍTULO II					
ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO					
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN					
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN					
REDACCIÓN DEL CAPÍTULO					
CAPÍTULO III					
APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA					
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN					
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN					
REDACCIÓN DEL CAPÍTULO					
CAPÍTULO IV					
CONCLUSIONES Y					



RECOMENDACIONES					
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN					
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN					
REDACCIÓN DEL CAPÍTULO					

9. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- *Estupiñan Rodrigo (2006). Control Interno y Fraudes, 2da edición.*
- Meigs, Walter B. Principios de Auditoria. Tomo I, Editorial Félix Varela. La Habana. 2004
- Mantilla Samuel (2005). *Control Interno, Informe COSO*, Ecoe ediciones, 4° edición.

DOCUMENTOS

- Aching Subía Lucas (2013), *Módulo Metodología para la Elaboración del Diseño y la Redacción de la Tesis*, Cuenca.
- ERAS José, Edición gestión 2000, segunda edición, España 2001
- Fernández Gladys, Guía metodológica de AUDITORIA FINANCIERA.2010
- Peña Genaro, Guía metodológica de AUDITORIA DE GESTIÓN, 2012

INTERNET

- www.definicion.org/riesgo-de-auditoria. Extraído el 08 de mayo de 2013
- (<http://www.slideshare.net/miguelmcmcllemente/conceptos-basicos-del-proceso-compra>, extraído 12 de mayo de 2013).